

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

Le vingt quatre juillet deux mille vingt cinq à 20 heures 00, le Conseil communautaire, dûment convoqué, s'est réuni en session ordinaire à Molompize, sous la présidence de Monsieur Didier ACHALME, Président de Hautes Terres Communauté.

Étaient présents :

Didier ACHALME, Djuwan ARMANDET, André BOUARD, Georges CEYTRE, Gilles CHABRIER, Magali CRAUSER, Denis DELPIROU, Franck DE MAGALHAES, Jennifer DEVEZE, Xavier FURNAL, Danielle GOMONT, Éric JOB, Jean-François LANDES, Philippe LEBERICHÉL, Danièle MAJOREL, Daniel MEISSONNIER, Bernard PAGENEL, Jean-Pierre PENOT, Colette PONCHET-PASSEMARD, Michel PORTENEUVE, Gérard POUDEROUX, Jean-Paul REBOUL, Marie-Pierre RIGAL, Félix ROCHE, Pierrick ROCHE, Danièle ROLLAND, Philippe SARANT, Nadia TERREN, Josette TOUZET, Marie-Claire TUFFERY, Éric VIALA, Roland VIDAL

Étaient absents excusés :

Gilles AMAT, Claire ANDRIEUX-JANNETTA, Karine BATIFOULIER, Vivien BATIFOULIER, Bernadette BEAUFORT-MICHEL, Daniel BERTHEOL, Frédérique BUCHON, Claude CHANUT, Lucette CHAUVEL, Agnès CREGUT, Bernard DELOSTAL, Christian DONIOL, Fabienne FARRADECHE, David GENEIX, Robert JOUVE, Pierre JUILLARD, Emmanuelle LAMBERT-DELHOMME, Luc LESCURE, Michel MARSAL, Thierry MATHIEU, Jean RONGIER, Philippe ROSSEEL, Christophe SOULIER, Claire TEISSEDE, André TRONCHE, Alain VAN SIMMERTIER, Jean Louis VERDIER, Roland VERNET

Pouvoirs :

Claude CHANUT pouvoir à Nadia TERREN, Lucette CHAUVEL pouvoir à Georges CEYTRE, Bernard DELOSTAL pouvoir à Michel PORTENEUVE, Christian DONIOL pouvoir à Daniel MEISSONNIER, Emmanuelle LAMBERT-DELHOMME pouvoir à Gilles CHABRIER, Thierry MATHIEU pouvoir à Xavier FURNAL, Philippe ROSSEEL pouvoir à Philippe LEBERICHÉL

Date et affichage de la convocation : 17 juillet 2025

Secrétaire de séance : Jennifer DEVEZE

Membres en exercice : 60

Présents : 32 – Pouvoirs : 7 – Votants : 39

Pour : 39
Contre : 0
Abstention : 0
Ne prend pas part au vote : 0

Objet : Avenant à l'annexe opérationnelle et financière de la convention d'objectifs et de moyens conclue entre Hautes Terres Communauté et Hautes Terres Tourisme pour l'exercice 2025

Vu le Code général des collectivités territoriales ;

Vu la délibération du Conseil communautaire en date du 09 février 2017 portant création de l'office de tourisme intercommunal ;

Vu la délibération du Conseil communautaire en date du 09 février 2017 portant délégations à l'office de tourisme des missions de service public d'accueil, d'information et de promotion touristique du territoire communautaire ;

Vu la délibération n°2025-CC-084 en date du 22 mai 2025 portant approbation de la convention d'objectifs et de moyens pluriannuelle 2025/2027 entre Hautes Terres Communauté et Hautes Terres Tourisme ;

Vu la convention d'objectifs et de moyens pluriannuelle pour la période 2025-2027 conclue entre Hautes Terres Communauté et Hautes Terres Tourisme ;

Vu la délibération n°2025-CC-085 en date du 22 mai 2025 portant validation de l'annexe opérationnelle et financière pour l'année 2025 à la convention d'objectifs et de moyens conclue entre Hautes Terres Communauté et Hautes Terres Tourisme ;

Vu l'annexe opérationnelle et financière pour l'année 2025 à la convention d'objectifs et de moyens conclus entre Hautes Terres Communauté et Hautes Terres Tourisme ;

Considérant que le Syndicat Mixte du Puy Mary a sollicité Hautes Terres Tourisme pour participer financièrement à l'ouverture de la Maison du Site de Dienne pour la saison estivale 2025 ;

Considérant que cette participation est estimée à 6 000 € ;

Considérant qu'il convient de modifier l'annexe opérationnelle et financière à la convention d'objectifs et de moyens conclue entre Hautes Terres Communauté et Hautes Terres Tourisme au titre de l'année 2025 pour prendre en compte la participation financière versée par Hautes Terres Tourisme dans le cadre de l'ouverture de la Maison du Site de Dienne au titre de la saison estivale 2025 ;

**Le Conseil communautaire,
Où l'exposé de Monsieur le Président,
Après en avoir délibéré, DÉCIDE :**

- **D'APPROUVER** le versement d'une dotation complémentaire à hauteur de 6 000 € de fonctionnement à l'office de tourisme intercommunal Hautes Terres Tourisme au titre de l'année 2025, soit un montant maximum de 326 000 € ;
- **DE PRECISER** que lors du versement du solde, Hautes Terres Tourisme devra communiquer le bilan de l'année 2025 et que le solde correspondra aux besoins de l'année ;
- **DE PRECISER** que le versement de la dotation se fera 4 fois par an ;
- **DE VALIDER** l'annexe opérationnelle et financière pour l'année 2025 comme ci-annexée ;
- **DE PRECISER** que les crédits nécessaires ne sont pas prévus au budget primitif 2025 chapitre 65 autres charges de gestion courante, article 657382 Subventions de fonctionnement autres établissements publics locaux et qu'il convient de prendre une décision modificative ;
- **D'ADRESSER** une ampliation de la présente à Monsieur le Préfet du Cantal pour le contrôle de sa légalité et à Monsieur le Comptable Public de Service de Gestion Comptable de Saint-Flour.

Ainsi fait et délibéré les jours, mois et an

Pour copie conforme

Le Président,

Didier ACHALME



Le Secrétaire de séance

Jennifer DEVEZE

A blue ink signature.

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal Administratif de Clermont-Ferrand dans un délai de deux mois à compter de sa publication.



Annexe opérationnelle année 2025

Avenant n°1

Préambule :

La présente annexe opérationnelle s'intègre dans la Convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens conclue entre Hautes Terres Communauté et Hautes Terres Tourisme. Elle propose de définir de manière détaillée les objectifs opérationnels confiés à l'Office de tourisme par la collectivité pour l'année 2025, conformément au cadre de la stratégie de développement touristique approuvé le 22 mai 2025 par le Conseil Communautaire.

Rappel des soutiens financiers pour l'année 2025 :

Dotation annuelle de fonctionnement 2025	326 000 €* soit 320 000 € + 6 000 € via avenant
---	--

* La dotation annuelle de fonctionnement est versée en quatre fois par Hautes Terres Communauté à Hautes Terres Tourisme (cf. article 4 de la Convention pluriannuelle d'objectifs de moyens). Si le résultat de la section d'exploitation du budget de Hautes Terres Tourisme est constaté comme étant excédentaire en fin d'exercice, le montant du solde de la dotation annuelle de fonctionnement sera diminué du montant de l'excédent.

En 2025 et au regard du cadre stratégique de développement touristique, l'office devra rendre compte particulièrement sur **les actions suivantes** (en **gras** dans le tableau ci-après) :

Objectifs opérationnels		Etat de réalisation
1	Définir collectivement le positionnement marketing du territoire (l'identité, la promesse et la signature) et définir nos publics-cibles	Réalisée en 2024, mais non mis en œuvre
2	Créer les éléments-cadres de la communication (charte graphique, charte éditoriale, ...)	Non réalisée, dépend du positionnement
3	Créer et animer un réseau d'ambassadeurs du territoire	Non réalisée, prévue en 2026
4	Créer une "plateforme attractivité" (banque de contenus communs - textes, portraits, vidéos, photos.)	Non réalisée, en attente Marque Auvergne + SMCA
5	Accompagner l'appropriation et le déploiement du positionnement par les partenaires locaux, publics et privés	Non réalisée, dépend du positionnement
6	Mettre en cohérence les actions de la stratégie avec le positionnement défini	Non réalisée, dépend du positionnement
7	Créer un observatoire de l'économie touristique locale et publier régulièrement les chiffres du tourisme sur Hautes Terres	Non réalisée, démarrage prévu 2nd semestre 2025
8	Définir les indicateurs de performance de Hautes Terres Tourisme et mettre en place une solution d'évaluation pour l'ensemble de nos actions	Réalisée en 2023
9	Alimenter et administrer une base de données locales mutualisée (référencement de toutes les entreprises et offres du territoire)	En cours de réalisation
10	Construire un système de gestion de la relation usagers/publics/clients (fichier "visiteurs", fichier "nouveaux habitants, ...) conforme au RGPD	Réalisée en 2022
11	Fédérer les acteurs locaux autour de la stratégie touristique (consulter, concerter et informer)	Initiée en 2022 et toujours en cours

12	Organiser des rencontres régulières sur le tourisme, entre les acteurs du tourisme, de l'économie et de l'agriculture (petits-déjeuners-débat, apéro-conférences, éductours, ...)	En cours de réalisation
13	Valoriser les circuits d'approvisionnement locaux auprès des entreprises touristiques (circuits-courts)	En cours de réalisation
14	Refondre le site Internet de Hautes Terres Tourisme dédié aux professionnels	Réalisée en 2023
15	Editer et diffuser un guide du partenaire de l'Office de tourisme	Action annulée
16	Développer l'offre de services et d'accompagnement de Hautes Terres Tourisme destinée aux professionnels du secteur touristique sur le territoire (accompagnement numérique, reportages-photos, accompagnement Qualité, ...)	En cours de réalisation
17	Proposer une offre de formation multithématique et de proximité aux acteurs du tourisme	En cours de réalisation
18	Référencer et informer sur les aides financières pour la transition énergétique auprès des acteurs touristiques	Non réalisée, prévue en 2025
19	Mettre en place une veille marketing, économique et juridique et la diffuser régulièrement auprès des acteurs touristiques	Non réalisée, prévue en 2026
20	Assurer les prestations de conseil et d'appui technique aux communes concernant leurs projets de développement d'offres culturelles, sportives et touristiques, et dans la gestion et la modernisation des équipements touristiques (hébergement de plein-air, gîtes d'étape et de groupe, ...)	Initiée en 2023 et toujours en cours
21	Accompagner les communes dans la gestion des flux camping-cars	Initiée en 2023 et toujours en cours
22	Structurer le service d'appui à l'organisation des événements destiné aux communes ou aux associations	En cours de réalisation
23	Proposer un parcours d'accompagnement personnalisé aux porteurs de projet touristique	En cours de réalisation
24	Référencer les offres foncières et immobilières adaptées à la création d'offres touristiques et les offres de cessions et de reprises des activités caractéristiques du tourisme	En cours de réalisation
25	Disposer de locaux commerciaux pour donner la possibilité aux porteurs de projet de tester leur activité (ex : l'initiative "Ma boutique à l'essai)	Non réalisée, prévue en 2025

26	Accompagner les prestataires sur des problématiques communes	En cours de réalisation
27	Proposer des solutions aux problématiques de recrutement dans le secteur touristique (dont logement des saisonniers)	Réalisée en 2023 et toujours en cours
28	Développer les bonnes pratiques des hébergeurs sur la collecte de la taxe de séjour et informer sur l'affectation du produit de la taxe de séjour	Initiée en 2022 et toujours en cours
29	Sensibiliser les exploitants agricoles au développement touristique	En cours de réalisation
30	Développer une culture touristique commune entre élus municipaux/communautaires, relais d'opinion et professionnels sur notre territoire	Initiée en 2022 et toujours en cours
31	Accompagner les meublés de tourisme vers la déclaration en mairie et le classement	Initiée en 2022 et toujours en cours
32	Développer la labellisation et le référencement des offres (Labels environnementaux, Tourisme & Handicap, Accueil Vélo, Rando Accueil, Cheval Etape et, pour les communes, Villes & villages fleuris, Village étape, Petite Cité de Caractère)	Initiée en 2022 et toujours en cours
33	Immatriculer l'Office de tourisme en tant qu'agence de voyage	Réalisée en 2022
34	Concevoir des produits packagés pour les groupes/tribus	Réalisée en 2023, et toujours en cours
35	Proposer une solution de billetterie en ligne	Réalisée en 2022 et toujours en cours
36	Favoriser les renvois de clientèle entre les acteurs du territoire	En cours de réalisation
37	Faciliter la commercialisation des séjours grande itinérance	En cours de réalisation
38	Développer les actions de prospection commerciale partenariales avec des partenaires vis-à-vis de cibles de clientèles identifier collectivement	Réalisée en 2023
39	Aider au développement de la place de marché et à la mise en place d'une solution de réservation en ligne pour les prestations touristiques (en lien avec la Région AURA)	Initiée en 2022 et toujours en cours

40	Aider au référencement des offres locales auprès d'opérateurs nationaux ou régionaux (notamment sur la plateforme partir-ici.fr)	Initiée en 2022 et toujours en cours
41	Créer et animer la "Fabrique de voyage" (espace de co-construction / incubateur de nouvelles expériences culturelles à partir des activités de pleine nature), développer une méthodologie de design des offres	En cours de réalisation
42	Initier un projet touristique structurant autour de la forêt de la Pinatelle autour de l'environnement et du bien-vivre en lien avec l'identité territoriale	Non réalisée
43	Accompagner les hébergements innovants	En cours de réalisation
44	Aider au développement d'une offre d'étape sur les sentiers de grande itinérance (bivouac, gîte d'étape, ...)	En cours de réalisation
45	Développer une solution numérique pour rendre accessible et ludique les balades, randonnées et visites-découvertes des centres-bourgs	En cours de réalisation
46	Développer l'offre de randonnées	En cours de réalisation
47	Développer l'offre vélo	En cours de réalisation
48	Diversifier l'offre estivale par la structuration des activités de pleine nature et soutenir les professionnels de l'outdoor dans le développement de leurs projets	En cours de réalisation
49	Participer activement à la diversification des sites emblématiques hivernaux (station du Lioran, domaines nordiques) et travailler à un rapprochement Lioran/Prat-de-Bouc et estivaux (Puy Mary) pour une destination 4 saisons commune	En cours de réalisation
50	Amorcer une réflexion sur la création d'un lieu de baignade	Non réalisée, prévue en 2025
51	Participer à la création d'une offre événementielle structurante	Non réalisée
52	Développer les offres agritouristiques pour permettre une diversification des exploitations agricoles	Initiée en 2022 et toujours en cours
53	Développer les expériences autour de la gastronomie	Initiée en 2022 et toujours en cours

54	Mettre en tourisme les patrimoines identitaires de manière vivante et innovante (savoir-faire, artisanat, système agricole unique - SIPAM, burons, ...)	Initiée en 2023 et toujours en cours
55	Développer l'offre liée au tourisme de découverte économique	Initiée en 2023 et toujours en cours
56	Développer et animer une offre culturelle qualitative (Mémorial de Déportés, Espace scénographique en gestion directe + accompagnement des espaces muséographiques)	En cours de réalisation
57	Renouveler l'offre de visites guidées	Non réalisée, prévue en 2025
58	Développer des activités permettant une reconnexion avec la nature et le ressourcement (animation nature, activités bien-être, déconnexion, sport-santé, ...) et qui génère du séjour / de la nuitée	Non réalisée, prévue en 2027
59	Être reconnu comme destination de Pleine Nature	En cours de réalisation
60	Devenir "Territoire Vélo"	Non réalisée, prévue en 2025
61	Devenir "Pays d'art et d'histoire"	Non réalisée, prévue en 2027
62	Être identifié comme "Destination H+"	Non réalisée, prévue en 2027
63	Construire un Schéma d'accueil et de diffusion de l'information	Initiée en 2023 et toujours en cours
64	Définir des scénarios d'accueil adaptés et personnalisés à chaque catégorie d'usagers (habitants, visiteurs, porteurs de projet, professionnels, nouveaux habitants, ...)	Initiée en 2023 et toujours en cours
65	Former les équipes à "l'Accueil Par EXcellence" (APEX)	Non réalisée, prévue en 2027
66	Diffuser une information exhaustive et lisible par tous les canaux possibles (print & web), via les acteurs du tourisme	Initiée en 2022 et toujours en cours
67	Faciliter l'accès aux animations (newsletters "agenda" avec traitement éditorial)	Initiée en 2022 et toujours en cours

68	Transformer les "conseillers en séjour" en "experts de territoire" et faire des services de Hautes Terres Tourisme une porte d'entrée pour l'ensemble des services de Hautes Terres et des offres locales	Réalisée en 2022
69	Concevoir et diffuser à la demande les guides des offres (hébergements, restaurants, activités, associations)	Réalisée en 2022
70	Concevoir et diffuser les cartes de randonnées (pédestres, cyclotourisme, VTT, trails, ...)	Réalisée en 2022
71	Assurer la diffusion des plannings de chasse auprès des autres usagers des espaces naturels	Non réalisée, prévue en 2025
72	Proposer un parcours de formation à tous les travailleurs saisonniers touristiques pour une meilleure connaissance de l'offre	Non réalisée, prévue en 2025
73	Favoriser les visiteurs qui génèrent de la nuitée par la mise en place de propositions d'animations à tarif préférentiel via des hébergeurs partenaires	Non réalisée, prévue en 2026
74	Trouver des solutions de transport interne pour les visiteurs qui arrivent par le train	Initiée en 2023 et toujours en cours
75	Construire un service commun Office de tourisme et Maison de Service à Massiac et Allanche	Réalisée en 2022
76	Moderniser le point d'information de Murat	Non réalisée, prévue en 2026
77	Trouver le juste équilibre entre accueil physique et outil numérique dans les espaces "Accueil", toujours en plaçant l'humain au cœur de l'acte d'accueil	Réalisée en 2022
78	Développer une solution d'accueil itinérant, hors-les-murs et/ou en distanciel	En cours de réalisation
79	Refaire le site internet www.hautesterrestourisme.fr	Réalisée en 2022
80	Structurer et animer les réseaux sociaux	Réalisée en 2022
81	Créer et diffuser des newsletters qualitatives	Réalisée en 2022
82	Elaborer des campagnes de communication digitales ciblées et multicanales	Réalisée en 2022

83	Concevoir et diffuser un magazine de destination	Non réalisée, prévue en 2025
84	Disposer d'objets identitaires (goodies) à commercialiser dans les boutiques Hautes Terres Tourisme	En cours de réalisation
85	Former des membres de l'équipe OT à la création de contenu multimédia dans une logique "Reporter de territoire"	Réalisée en 2022
86	Mettre en avant les talents, les hommes et les femmes, qui incarnent la vie sur le territoire, ses valeurs et son avenir	Initiée en 2022 et toujours en cours
87	Mettre en avant les produits locaux	Initiée en 2022 et toujours en cours
88	Valoriser les paysages, le patrimoine naturel et les ENS, les cœurs de bourg et le patrimoine bâti	Initiée en 2022 et toujours en cours
89	Valoriser le site de Prat-de-Bouc	Initiée en 2022 et toujours en cours
90	Faciliter prioritairement l'accès des consommateurs aux offres écologiques ou respectueuses de l'environnement	Non réalisée, prévue en 2026
91	Réaliser et partager des kits de communication en lien avec le positionnement	Non réalisée
92	Alimenter les partenaires départementaux et régionaux en contenu de promotion, notamment pour atteindre la presse locale et nationale	Initiée en 2022 et toujours en cours
93	S'appuyer sur la diaspora auvergnate pour communiquer	Non réalisée, prévue en 2026
94	Proposer aux communes et prestataires une solution mutualisée et personnalisable pour la refonte de leur site Internet	Non réalisée, prévue en 2025
95	Transformer Hautes Terres Tourisme en un véritable Organisme de Gestion de la Destination (ODG) pour diffuser les flux touristiques et assurer un développement touristique équilibré du territoire de Hautes Terres (notamment sur le Cézallier et le Pays de Massiac)	Non réalisée, prévue en 2026
96	Intégrer le tourisme responsable dans la continuité de nos missions, par nos choix et notre fonctionnement interne	Initiée en 2022 et toujours en cours

97	Créer un service transversal dédié à l'attractivité à Hautes Terres Communauté	Non réalisée, prévue en 2027
98	Développer les liens et partenariats avec l'écosystème touristique du Cantal (donner du contenu à l'ALT Massif Cantalien, capitaliser sur la dynamique AMI, collaborer avec les Offices de tourisme du Cantal, la SAEM Le Lioran, le SM Puy-Mary, le PNR, la CCI, les services du Conseil départemental, Cantal Destination, la Région)	Initiée en 2023 et toujours en cours
99	Intégrer davantage les acteurs du tourisme local à la gouvernance	Réalisée en 2022
100	Certifier Hautes Terres Tourisme avec la certification AFNOR NF Service - Offices de tourisme	Non réalisée, prévue en 2027

Pour information et en résumé :

69 % des actions prévues ont été **réalisées** ou sont **en cours de réalisation** au **31-12-2024**

31 % des actions prévues n'ont **pas encore été réalisées** au 31-12-2024

10 % des actions non-réalisées au 31-12-2024 sont proposées au sein du plan d'action en 2025

Fait à Murat, le

En deux exemplaires originaux.

Hautes Terres Communauté

Le Président,

Hautes Terres Tourisme

Le Directeur,

Didier ACHALME

Julien COUTY